



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.87,2017

KEMHAN. Pengaduan Publik. Pengelolaan.

PERATURAN MENTERI PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 52 TAHUN 2016

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa pengaduan publik merupakan salah satu bentuk peran serta publik dalam rangka mewujudkan birokrasi yang bersih, transparan dan akuntabel, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. bahwa guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan arah penanganan pengaduan publik yang dilakukan oleh satuan kerja di lingkungan Kementerian Pertahanan, maka diperlukan pengaturan mengenai pengelolaan pengaduan publik di lingkungan Kementerian Pertahanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pertahanan tentang Pengelolaan Pengaduan Publik di Lingkungan Kementerian Pertahanan;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2002 tentang Pertahanan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2002 Nomor 3, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4169);
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
 6. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 58 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1591).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERTAHANAN TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan publik atas pelayanan pegawai dan satuan kerja di lingkungan

Kementerian Pertahanan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
3. Kementerian Pertahanan yang selanjutnya disebut Kemhan adalah unsur pelaksana fungsi pemerintah di bidang pertahanan.
4. Satuan Kerja yang selanjutnya disebut Satker adalah satuan di lingkungan Kemhan yang menyelenggarakan kegiatan administrasi ketatausahaan dan kerumahtanggaan bagi satuan masing-masing, meliputi pengurusan administrasi umum, administrasi pegawai, administrasi materiil, administrasi keuangan dan lainnya yang menjadi tanggung jawab pimpinan satuan tersebut serta dipimpin oleh Pejabat Eselon I, dan dipimpin oleh Pejabat Eselon II untuk Satuan Kerja Pusat di bawah Menteri Pertahanan.
5. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
6. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan publik yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh ASN dan anggota Tentara Nasional Indonesia di lingkungan Kemhan, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/-negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
7. Pengaduan tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan publik yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan

- penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
8. Pengadu adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun lisan kepada Satker di lingkungan Kemhan.
 9. Tindak Lanjut adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh Kepala Satker yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh masyarakat.
 10. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan maupun akun di *web* yang memfasilitasi setiap bentuk Pengaduan.
 11. Aparatur Pemeriksa Intern Pemerintah adalah aparat yang melakukan pengawasan internal melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi.
 12. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pertahanan.

Pasal 2

Tujuan Pengelolaan Pengaduan publik untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Kemhan.

Pasal 3

Sasaran Pengelolaan Pengaduan publik di lingkungan Kemhan antara lain:

- a. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. agar Pengaduan publik dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;

- c. memberdayakan Pengaduan publik sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik; dan
- d. agar penanganan Pengaduan publik lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama.

Pasal 4

Prinsip pengelolaan Pengaduan publik sebagai berikut:

- a. kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi, yaitu dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka;
- c. koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang, ASN dan anggota Tentara Nasional Indonesia terkait di lingkungan Kemhan;
- d. efektivitas dan efisiensi, yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggung-jawabkan kepada publik, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. obyektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- h. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali ada hak atau kewajiban hukum untuk mengungkapkan.

BAB II

RUANG LINGKUP DAN PENGELOMPOKAN PENGADUAN PUBLIK

Pasal 5

Ruang lingkup Pengaduan publik meliputi: